

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

**ИНЖИНИРИНГОВЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**ЦМК общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин**

**ПРАВООТНОШЕНИЯ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И  
СОЦИАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ**

**Дипломная работа студентки**

**очной формы обучения  
специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения  
2 курса группы 89001762  
Коновой Виктории Юрьевны**

Научный руководитель  
преподаватель Т.В. Скворцова

Рецензент  
Никифорова Е.Г. ведущий юрисконсульт  
Юридического отдела отделения по  
Белгородской области  
Главного управления Центрального банка  
РФ по Центральному Федеральному  
округу

**БЕЛГОРОД 2019**

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>2</b>
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ОСНОВА СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>5</b>
1.1 Сущность, цели и задачи социальной помощи и социального обслуживания населения.....	5
1.2 Система социальной помощи и социального обслуживания населения в Российской Федерации.....	8
1.3 Зарубежный опыт социальной помощи и социального обслуживания населения.....	18
<b>ГЛАВА 2. ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И СОЦИАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>22</b>
2.1. Система социальной помощи и социального обслуживания населения Яковлевского района Белгородской области .....	22
2.2. Проблемы социальной помощи и социального обслуживания населения в России и предложения по совершенствованию.....	30
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>32</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>34</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>37</b>

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность** выбранной темы диктуется развитием общественной мысли и необходимостью совершенствования отношений между населением и государственными структурами, занятыми в системе социального обеспечения и обслуживания. Особенно актуальным становится эта задача в свете изменения пенсионного возраста населения. Быстро изменяющаяся экономическая ситуация в нашей стране (развитие внутренних рынков, влияние санкций, изменения законодательства и т.д.) требует особого подхода к работе с общественностью и организацией передачи информации в данной сфере. Необходимо понимать что, общество является живой, развивающей единицей, а, следовательно, социальной политике необходимо постоянно совершенствоваться, чтобы отвечать требованиям современности.

Социальная политика нашей страны во многом является несовершенной в сравнении со странами с лидирующей экономикой. Во многом такая ситуация определяется исходным уровнем жизни населения, как работающего так и нуждающегося в поддержке, так как уровень заработных плат на прямую влияет на уровень выплачиваемых пособий, а так же на материальное состояние социальных учреждений, о которых пойдёт речь в данной работе. Однако, исключив экономическую составляющую, остаётся немаловажный аспект порядка предоставления социальных услуг, их качества и контроля. Отсюда вытекает **цель** нашей работы, а именно, обзор системы социального обслуживания граждан в Российской Федерации и разработка предложений по совершенствованию государственно-общественных отношений в сфере социальной помощи и социального обслуживания населения.

Для достижения поставленной цели необходимо раскрыть следующие **задачи:**

- рассмотреть сущность, цели и задачи социальной помощи и социального обслуживания населения;

- рассмотреть систему социальной помощи и социального обслуживания населения в Российской Федерации;

- провести анализ законодательной базы, регулирующей сферу социального обслуживания и социальной помощи населения Российской Федерации;

- рассмотреть виды учреждений социальной помощи и социального обслуживания населения Российской Федерации

- рассмотреть зарубежный опыт социальной помощи и социального обслуживания населения;

- проанализировать проблемы социальной помощи и социального обслуживания населения в России и предложить пути совершенствования.

**Объектом исследования** является государственная социальная помощь населению, ее виды и пути реализации.

**Предмет исследования** – действующее законодательство РФ, регулирующее отношения по социальной помощи и обслуживанию населения.

В процессе написания дипломной работы используются следующие **методы исследования**: анализ литературы, анализ нормативно-правовой документации по выбранной теме исследования, классификация, обобщение, исторический метод, социально-юридический и сравнительно-правовой. Работа написана на основе исследований темы социальной помощи и социального обслуживания таких ученых как Альперович В.Д., Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьева З.А., Грачев Л.К., Каткова И.П., Кузнецова В.В., Луков В.А., Мачульская Е.Е., П.Д. Павленок., К.Н. Гусова., В.И. Курбатова., Черносвистов Е.В. и другие.

Дипломная работа состоит из двух глав – теоретическая часть, где освещены актуальные исследования различных авторов на выбранную тематику, а также практическая часть, которая составлена на основе прохождения преддипломной практики.

# **1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ОСНОВА СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

## **1.1. Сущность, цели и задачи социальной помощи и социального обслуживания населения**

«Российская Федерация - социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. В Российской Федерации охраняются труд и здоровье людей, устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты» [1]. То есть социальная помощь и социальное обслуживание населения является неотъемлемой частью государственно-общественных отношений. Налаженность этих отношений является показателем не только благополучия граждан, но и благосостояния страны в целом.

Необходимо понимать, что социальная политика государства имеет два направления: социальная помощь, как социальное обслуживание нуждающихся граждан и социальное страхование работающего населения.

В данной работе рассматривается сфера социального обслуживания, т.е. социальная помощь.

Под социальным обслуживанием понимается система организаций и лиц, обеспечивающих поддержание жизнедеятельности людей, которые не способны удовлетворять свои повседневные потребности без посторонней помощи. В качестве синонима понятия «социальное обслуживание» часто используется понятие «социальная помощь» [18, С.36-37]. В узком смысле слова под социальным обслуживанием понимают предоставление социально-бытовых услуг определенным категориям граждан, указанным в законе: помощь в ведении хозяйства, предоставление бесплатного питания, помещение

в учреждениях социальной защиты и другие. В широком смысле социальное обслуживание включает в себя все иные, помимо денежных выплат, виды социального обеспечения: охрану детства, материнства, пожилых, инвалидов; вопросы воспитания; консультации [11, С.305].

Под социальным обслуживанием К. Н. Гусов понимает вид социального обеспечения, направленный на предоставление специальными органами государства (либо иными по его уполномочию органами) гражданам различных материальных услуг бесплатно или на условиях частичной оплаты с целью предотвращения наступления либо снижения негативных последствий наступивших социальных рисков с целью усиления их социальной защиты [8, С. 32].

Социальное обслуживание населения в одних работах рассматривается как современная парадигма социальной работы [10, С. 47] в других - как высокоэффективная социальная технология, позволяющая оказывать результативную социальную поддержку гражданам в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы [9, С.28] в третьих - как принципиально важный сектор социальной сферы [16, С. 376].

Э. Л. Воробьева в своей работе указывает, что, социальное обслуживание может быть представлено как сложная система, возникающая и изменяющаяся в результате действий и взаимодействий индивидов, выступающих как объекты или субъекты деятельности; его функции и структура могут обеспечивать гармоничное удовлетворение за счет социальных услуг противоречивых потребностей и интересов индивидов, динамичный баланс которых осуществляется через связь с социальной средой и совокупность социальных процессов [7, С. 18–19].

Таким образом, цель социального обслуживания как социальной помощи состоит в обеспечении достойной жизни нуждающимся, незащищенным слоям населения. Каждый человек, являясь гражданином государства не должен быть брошенным в критической жизненной ситуации.

Система социального обслуживания получила современную модель своего развития всего около 30 лет назад. На различных исторических периодах государство ставило перед собой различные цели в отношениях с народом. Так социальная защита населения как обязанность государства стала рассматриваться только со времен СССР.

Одна из наиболее детальных классификаций представлена в работах Фирсова М.В. где выделены следующие периоды:

1. Архаический период. Родоплеменные и общинные виды помощи и взаимопомощи у славян до X века.
2. Период княжеской и церковно-монастырской поддержки с X по XIII век.
3. Период церковно-государственной помощи с XIV по XVII век.
4. Период государственного призрения со второй половины XVII века по вторую половину XIX века.
5. Период общественного и частного призрения с конца XIX века до начала XX.
6. Период государственного обеспечения с 1917 года по 1991 год.
7. Период социальной работы с начала 1990-х годов по настоящее время [16, С.15].

Каждый период имел свои особенности общественного строя, на основе которого строились отношения между народом и властью. Конечно, в давние времена не могло идти речи о каком-либо поддержании благополучия граждан со стороны государства, но с развитием политических отношений и общественной мысли система социального обслуживания начала формироваться и приняла вид современной модели. Суть современной модели состоит в установлении принципов, «следование которым делает социальное обслуживание управляемой системой:

- принцип равных возможностей граждан независимо от национальности, пола и возраста;

- доступности, добровольности, содействия социальной адаптации с опорой на собственные силы;
- адресности, приоритета содействия гражданам, находящимся в социально опасном положении или беспомощном состоянии;
- гуманности, доброжелательности, соблюдения конфиденциальности;
- профилактической направленности;
- законности и учета международных стандартов» [17, С. 368].

## **1.2 Система социальной помощи и социального обслуживания населения в Российской Федерации**

Сегодня социальная помощь и социальное обслуживание подразделяется на такие направления как:

- социальная помощь и обслуживание семьи и детей;
- социальная помощь и обслуживание людей пожилого возраста;
- социальная помощь и обслуживание инвалидов.

В данной работе будет рассмотрено социальное обеспечение как социальная помощь вышеперечисленным слоям населения и порядок предоставления социальных услуг.

### **Социальная помощь и обслуживание семей и детей:**

В соответствии с Приказом Минздрав социального развития «Об утверждении Порядка и условий назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей», назначаются и выплачиваются следующие виды пособий по уходу за ребёнком:

- единовременное пособие при рождении ребенка;
- ежемесячное пособие по уходу за ребенком до достижения им полутора лет;
- ежемесячное пособие на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;
- ежемесячная выплата по уходу за ребёнком от полутора до трёх лет.



Детские пособия – это выплаты, предусмотренные российским законодательством для беременных женщин, молодых мам и некоторых других категорий получателей. Функцией таких выплат является: восполнить утраченный доход за время нахождения в декрете и ухода за ребёнком, материально поддержать родителей и усыновителей. [13, С.91].

**Социальная помощь и обслуживание людей пожилого возраста** – эта помощь заключается, прежде всего, в ежемесячных выплатах – пенсиях - эти пособия выплачиваются людям, достигшим определенного возраста, установленного законом Российской Федерации, и рассчитывается в соответствии с трудовым стажем и средней заработной платой гражданина. Социальные пенсии по старости получают женщины, достигшие 60 лет и мужчины, достигшие 65 лет, которые не имеют работы и прожили в России как минимум 15 лет. Очень часто пожилые люди остаются одни или по другим обстоятельствам им так же нужна помощь. Законом Российской Федерации предусмотрено социальное обслуживание для одиноких или одиноко проживающих пожилых людей, которым требуется уход. Субсидии на оплату ЖКХ получают малообеспеченные пожилые люди и люди, достигшие возраста 80 лет.

**Социальная помощь и обслуживание инвалидов** - такие пособия выплачиваются лицам с ограниченными возможностями, которые по состоянию здоровья относятся к категории граждан не имеющих возможности к трудовой деятельности и которым, соответственно, требуется поддержка и помощь со стороны. Таким гражданам выплачиваются следующие пособия:

- льготы по оплате жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ);
- обеспечение квартирами и земельными наделами (при наличии условий);
- преимущества при поступлении в образовательные учреждения разных уровней;
- скидки на проезд в общественном транспорте и другие.

Помимо пособий и различных выплат огромную часть социального обслуживания составляет организация социальных учреждений и

обслуживание граждан, которые нуждаются в постоянном или периодическом наблюдении. В число этих категорий граждан включаются новорожденные, оставшиеся без родителей и попечителей, сироты, дети-инвалиды, инвалиды, люди с психическими расстройствами, пожилые люди, пожилые люди-инвалиды. Другими словами, государство берет на себя обязательство по уходу за детьми и людьми, которые в результате определенных жизненных ситуаций остались без возможности обеспечения достойных условий жизни или остались одинокими.

Можно выделить следующие типы учреждений:

- Стационарные учреждения;
- Полустационарные учреждения;
- Надомное обслуживание;
- Нестационарные учреждения;

Разберем каждый вид учреждения конкретно.

**Стационарное социальное обслуживание** – это обслуживание определенных категорий граждан в стенах учреждений, построенных специально под нужды социального обслуживания. Эти учреждения созданы для граждан, нуждающихся в постоянном уходе и наблюдении – инвалидам, граждан пожилого возраста, которые частично или полностью утратили способность к самообслуживанию.

Учреждения такого рода призваны обеспечить наиболее адекватные возрасту и физическому и психическому состоянию условия: реабилитационные мероприятия медицинского, социального и лечебно-трудового характера, обеспечение ухода и медицинской помощи, организацию отдыха и досуга.

В зависимости от категории обслуживаемых выделяются:

- стационарные учреждения круглосуточного получения стационарных услуг: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома интернаты для умственно отсталых детей, дома-интернаты для детей с физическими недостатками;

- стационарные учреждения общего типа;
- психоневрологические стационарные учреждения;
- специальные стационарные учреждения.

**По возрасту обслуживаемых:**

- стационарные учреждения для детей-инвалидов;
- стационарные учреждения для инвалидов;
- стационарные учреждения для граждан пожилого возраста;
- стационарные учреждения для граждан пожилого возраста и инвалидов.

**В зависимости от сроков получения стационарных социальных услуг:**

- стационарные учреждения, создаваемые для постоянного круглосуточного получения стационарных услуг: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома интернаты для умственно отсталых детей, дома-интернаты для детей с физическими недостатками.

В перечень гарантированных услуг включаются следующие виды услуг:

**Материально-бытовые услуги:**

- предоставление жилой площади, помещений для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурно-бытового обслуживания в стационарном учреждении социального обслуживания;

- предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам; - содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи;

- компенсация расходов по проезду на обучение, лечение, консультации.

**Услуги по организации питания, быта, досуга:**

- приготовление и подача пищи, включая диетическое питание;

- предоставление мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей) согласно утвержденным нормативам;

- обеспечение досуга (книги, журналы, газеты, настольные игры, экскурсии и иное);

- оказание помощи в написании писем;
- обеспечение при выписке из учреждения одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам;
- обеспечение сохранности личных вещей и ценностей; · создание условий для отправления религиозных обрядов;

Социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги:

- бесплатное оказание медицинской помощи в установленном объеме;
- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья;
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- проведение реабилитационных мероприятий;
- оказание первичной медико-санитарной и стоматологической помощи;
- организация прохождения диспансеризации, а также иные услуги.

**Полустационарное обслуживание** - включает в себя дневное или ночное пребывание граждан в специализированных учреждениях, где обеспечиваются питание, отдых, участие в посильной трудовой деятельности и поддерживается активный образ жизни.

На полустационарное социальное обслуживание принимаются нуждающиеся в нем граждане пожилого возраста и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание, предусмотренных в части четвертой статьи 15 настоящего Федерального закона.

В отделениях дневного (ночного) пребывания осуществляется социально-бытовое, медицинское и культурное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, а также детей, оказавшихся в трудных жизненных ситуациях.

В указанных учреждениях оказываются следующие виды услуг:

- организация питания, быта и досуга (обеспечение горячим питанием, предоставление постельных принадлежностей, обеспечение книгами, журналами, газетами);

- социально-медицинские услуги ( содействие в получении медико-психологической помощи, оказание санитарно-гигиенических услуг, организация лечебно-оздоровительных мероприятий, содействие в проведении реабилитационных программ для инвалидов, помощь в получении путевок на санаторно-курортное лечение, содействие в протезировании и т.д.);
- содействие в получении образования и профессиональной подготовки;
- содействие в трудоустройстве;
- содействие в организации правовых услуг;
- содействие в организации ритуальных услуг.

Для лиц без определенного места жительства и занятий в системе органов социальной защиты создаются специальные учреждения полустационарного типа — дома ночного пребывания, социальные приюты, социальные гостиницы, центры социальной адаптации.

В указанных учреждениях предоставляются:

- ночлег;
- талоны на одноразовое (один раз в сутки) бесплатное питание;
- первая доврачебная помощь;
- предметы личной гигиены, санитарная обработка;
- направление на лечение;
- содействие в обеспечении протезирования;
- оформление в дом-интернат;
- оказание содействия в оформлении и перерасчете пенсии;
- содействие в трудоустройстве, в оформлении документов, удостоверяющих личность;
- содействие в получении страхового медицинского полиса;
- оказание разносторонней помощи (консультации по юридическим вопросам, бытовые услуги и т.д.).

**Надомное социальное обслуживание** – это социально-медицинское обслуживание на дому; предоставляется нуждающимся в социальных

услугах гражданам пожилого возраста и инвалидов с различными психическими расстройствами в стадии ремиссии, болеющие туберкулезом, другими тяжелыми заболеваниями, в том числе онкологическими. Исключение составляют лица, являющиеся носителями бактериальных или вирусных инфекционных заболеваний, активной формы туберкулеза, страдающих хроническим алкоголизмом, тяжелыми психическими расстройствами и венерическими заболеваниями, которые требуют лечения в лечебных учреждениях.

В соответствии с федеральным Перечнем услуг данными учреждениями оказываются **следующие виды обслуживания:**

- услуги по организации питания, быта и досуга (покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов), помощь в приготовлении пищи;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды;
- топка печей, сдача вещей в стирку и химчистку;
- содействие в организации ремонта и уборке жилых помещений;
- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
- помощь в организации досуга и т.д.

**Нестационарные учреждения** - это учреждения социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в нестационарных условиях, без их проживания в указанном учреждении или отделении учреждения. Сюда относится помимо надомного обслуживания, срочное социальное обслуживание, социально-консультативная помощь, социально-психологическая помощь.

В соответствии с национальным стандартом социального обслуживания выделяют следующие категории клиентов социальной помощи:

Малообеспеченная семья - семья, среднедушевой доход которой не достигает прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации.

Неполная семья - семья, в которой детей или ребенка воспитывает один из родителей.

Многодетная семья - семья, имеющая трех и более детей, признанная в установленном порядке многодетной в соответствии с порогом многодетности, установленным органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

- семья, находящаяся в социально опасном положении - семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном для их жизни и здоровья положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение или жестоко обращаются с ними.

- семья группы риска - семья, имеющая в своем составе алкоголиков, наркоманов, токсикоманов или лиц, совершающих правонарушения или другие антиобщественные действия.

- одинокий гражданин - гражданин, не состоящий в браке, не имеющий родственников, обязанных по закону содержать его и оказывать ему необходимую помощь.

- ребенок-сирота - ребенок, оставшийся без попечения родителей вследствие их смерти.

- ребенок, оставшийся без попечения родителей - ребенок, родители которого лишены родительских прав, ограничены в родительских правах, признаны недееспособными, не могут выполнять родительские обязанности из-за болезни или длительного отсутствия, уклоняются от воспитания или защиты прав и интересов ребенка, отказываются взять его из воспитательного, лечебного учреждения, учреждения социальной защиты населения.

Безнадзорный - несовершеннолетний, контроль за поведением которого отсутствует вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей по его воспитанию, обучению и (или) содержанию со стороны родителей или иных законных представителей.

Безработный - трудоспособный гражданин, не имеющий работы и заработка, зарегистрированный в органах службы занятости населения по месту жительства в целях поиска подходящей работы, ищущий работу и готовый приступить к ней.

Гражданин без определенного места жительства - гражданин, не имеющий регистрации по месту жительства в качестве собственника, по договору найма или поднайма, договору аренды или на иных основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или не имеющий возможности проживать по месту регистрации по независящим от него причинам.

Несовершеннолетняя мать - женщина в возрасте до 18 лет, имеющая ребенка или детей.

Длительно и тяжело больной человек - гражданин, не менее двух месяцев страдающий заболеванием, лишающим его возможности ухода за собой и связанным с постельным режимом.

Вынужденный переселенец - гражданин Российской Федерации, покинувший место жительства вследствие совершенного в отношении его или членов его семьи насилия или преследования в иных формах или вследствие реальной опасности подвергнуться преследованию по признаку расовой или национальной принадлежности, вероисповедания, языка, а также по признаку принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений, ставших поводами для проведения враждебных кампаний в отношении конкретного лица или группы лиц, массовых нарушений общественного порядка.

Гражданин, привлекавшийся к уголовной ответственности - гражданин, отбывший уголовное наказание или досрочно освобожденный в случаях, установленных законодательством.

Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или



дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

Ребенок-инвалид - лицо в возрасте до 18 лет, признанное в установленном порядке инвалидом.

Ребенок с ограниченными умственными или физическими возможностями - лицо моложе 18 лет, имеющее отклонения от норм жизнедеятельности вследствие нарушения здоровья, характеризующиеся ограничением способности осуществлять ориентацию, обучение, самообслуживание, передвижение, общение, трудовую деятельность.

Беженец - лицо, которое не является гражданином Российской Федерации и которое в силу обоснованных опасений стать жертвой преследований по признаку расовой принадлежности, вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений находится вне страны своей гражданской принадлежности и не может пользоваться защитой этой страны или не желает пользоваться такой защитой вследствие таких опасений, или, не имея определенного гражданства и находясь вне страны своего прежнего обычного местожительства в результате подобных событий, не может или не желает вернуться в нее вследствие таких опасений.

Несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении - лицо в возрасте до 18 лет, которое вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей собой опасность для его жизни или здоровья или не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, или совершает правонарушения или другие антиобщественные действия.

Беспризорный - безнадзорный, не имеющий постоянного места жительства и (или) места пребывания.

Ребенок - лицо до достижения им возраста 18 лет (совершеннолетия).

Гражданин пожилого возраста - мужчина старше 60 лет, женщина старше 55 лет.

В нашей стране существуют учреждения и виды социального обслуживания для каждой представленной категории граждан.

### **1.3. Зарубежный опыт социальной помощи и социального обслуживания населения**

Социальная политика Российской Федерации находится на этапе становления так как, современную модель система социального обслуживания получила менее ста лет назад. В России было особое отношение к беднякам долгие годы. При Петре Первом было множество богоугодных домов, где нуждающиеся могли найти пропитание и жилье. Такая система поддержки населения сохранялась до 1917 г., когда резко сменилась власть и политическая система нашей страны. Именно в это время государственная власть, а не церковные и светские благотворительные сообщества, взяла на себя ответственность за благосостояние граждан. Сфера отношений между государством и обществом стала рассматриваться как неотъемлемая часть политики и стали разрабатываться необходимые меры и выделяться строгое финансирование на нужды государственных организаций социального обслуживания.

В сравнении с прогрессивными странами в нашей стране имеется множество проблем и недоработок. Например, главное отличие социальной политики США - это существование государственных и негосударственных страховых фондов, которые отвечают как за пенсионные выплаты, медицинское обслуживание работающих граждан, так и служат основой выплат по безработице, в случаях чрезвычайных ситуаций и т.д. Уровень жизни определяет размер выплат различных пособий. В связи с тем, что социальная политика западных стран имеет более раннее происхождение, имеются более высокие требования к качеству предоставления социальных услуг, что определяет хорошее состояние материальных активов и высокие требования к квалификации кадров. По сравнению с недостаточным обеспечением

материальными средствами отечественных учреждений, которые находятся в плачевном состоянии и требуют неотложного ремонта, социальное обслуживание США находится на несколько уровней выше. В широком смысле системы социального обслуживания нашей страны и США во многом схожи.

Иная система социального обеспечения представлена в Арабских Эмиратах. Система основана на полном обеспечении граждан, т.к. отсутствует плата за землю и воду, предоставляется полное бесплатное среднее и высшее образование, кредиты со сниженной процентной ставкой, при регистрации брака государство выплачивает около 120 тысяч долларов и предоставляет молодой семье беспроцентную ссуду на жилье, бесплатное медицинское обслуживание, в том числе проведение операций в любой зарубежной стране. Кроме того, приняты специальные законы о выплате пособий нетрудоспособным и безработным гражданам. Государство несет полную ответственность за благосостояние граждан своей страны. В связи с таким высоким уровнем социального обеспечения почти невозможно получить гражданство этой страны и пользоваться указанными льготами.

Подобного типа социальная система выстроена и в Туркменистане, где населению бесплатно получает соль, электричество, газ, воду и на каждого жителя, имеющего легковой автомобиль положено 200 литров бензина в месяц. Сведены до минимума оплата за жилье, за общественный транспорт и хлеб. Государство выделяет кредиты на приобретение жилья под 1% на 30 лет.

Свои особенности имеет и система социального обслуживания в Китае. Восточные страны почитают традиции семейных отношений, которые обязывают молодое поколение ухаживать за пожилыми родственниками, т.е. различного рода стационарные учреждения для пожилых и инвалидов не имеют популярности среди населения. Однако в связи с перенаселением Китая и проводимой политикой контроля рождаемости возникла проблема старения населения. Молодые люди просто не могут содержать всех престарелых родственников. Эта проблема остается в стране актуальной, т.к. пенсии по старости начали выплачиваться пожилому неработающему населению не более

10 лет назад и на особых условиях, т.е. по сей день пенсию получают не все пожилые люди, а только те, кто имеет определенный стаж непрерывной трудовой деятельности. Но стоит заметить, что созданы условия для трудоустройства инвалидов. Соотношение работающих инвалидов в Китае больше, чем в России и Европе. Медицинская помощь в Китае оказывается на основе страхования. Этот принцип лежит и в основе пенсионной системы. Однако она имеет в Китае существенные особенности: пенсия китайца зависит от того, в городской или сельской местности он живет, на государственном или частном предприятии работает. До начала 2000-х годов жители сельских местностей не имели возможности получать пенсии. Сегодня пенсионеры в сельской местности получают выплаты в размере 10 процентов от среднемесячного дохода по провинции, а жители городов получают 20 процентов от дохода. Для получения пенсии китайцы должны иметь трудовой стаж не менее 15 лет. Так же уровень пенсии зависит от того, на каком предприятии работал гражданин – на государственном или частном.

В Германии же пенсия составляет 70 процентов от среднего дохода гражданина за все время трудовой деятельности. Кроме того большие корпорации обеспечивают значимых рабочих корпоративной пенсией и возможно накопить дополнительную пенсию в частных страховых организациях. Тут социальное обеспечение стремится минимизировать разрыв между слоями общества, не допуская существования «нищих» граждан. Каждому гражданину, богатому и бедному, гарантируется достойные условия жизни, высококвалифицированное медицинское обслуживание, и другие аспекты социальной стабильности. Для молодых людей предусмотрены субсидии на получение высшего или среднего образования.

Как видим, некоторые государства идут по пути сокращения стоимости жизни, уменьшая или ликвидируя плату за природные ресурсы, образование и частично медицинское обслуживание, а другие – минимизируют долю этих же категорий расходов посредством повышения заработных плат и отчислений в страховые фонды, которые уже и берут на себя ответственность за

предоставление качественных медицинских и социальных услуг. В первом случае все же остается проблема качества предоставления социальных услуг, т.к. низкая стоимость (или даже ее отсутствие) за хлеб, газ и прочее не гарантирует достойное проживание незащищенных слоев населения и оказание качественного медицинского и социального обслуживания. Во втором случае страховые фонды в некоторой степени гарантируют соответствующее качество социальных, с том числе медицинских услуг, однако при низкой заработной плате благосостояние труднодостижимо.

## ГЛАВА 2. ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И СОЦИАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ

### 2.1 Система социальной помощи и социального обслуживания населения Яковлевского района Белгородской области

Социальная помощь и социальное обслуживание населения Яковлевского района Белгородской области представлена Управлением социальной защиты населения администрации Яковлевского городского округа и имеет структуру, представленную на нижеследующей схеме:



Рис.1 Структура управления социальной защиты населения администрации Яковлевского городского округа Белгородской области

Управление находится по адресу: 309070, Белгородская область, Яковлевский городской округ, г. Строитель, пер. Промышленный, д.1. Начальник управления является ответственным за деятельностью организации в целом, представляет Управление во всех государственных органах, применяет меры поощрения и ответственности работников Управления, а так же

контролирует деятельность подведомственных учреждений – МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» и МБУСОССЗН «Яковлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» [6].

**Отдел по работе с льготными и иными категориями граждан занимается**

- прием и оформление документов для присвоения звания «Ветеран труда»;
- выдача удостоверений «Ветеран труда»;
- разъяснение прав и порядка получения льгот категории граждан «Ветеран труда»;
- ведение учета нуждающихся в оздоровительном лечении в областном геронтологическом центре «Красиво» Борисовского района.

Осуществление приема документов и назначение гражданам следующих пособий и компенсаций:

- компенсационные выплаты по оздоровлению эвакуированным и переселенцам из зон радиоактивного загрязнения ЧАЭС;
- ежемесячная выплата инвалидам ЧАЭС на питание, возмещения вреда;
- ежемесячная выплата на питание инвалидам (МАЯК);
- ежемесячная выплата на питание Героям Советского Союза, Героям Социалистического Труда;
- ежемесячная выплата на питание инвалидам участникам (ПОР);
- ежемесячная выплата на питание инвалидам (Семипалатинск);
- ежегодная материальная помощь ликвидатору ЧАЭС не пенсионеру;
- ежемесячная сумма возмещения вреда семьям потерявшим кормильца участников ЛПА ЧАЭС;
- единовременная компенсация не пенсионеру в связи с аварией «МАЯК»;
- единовременная компенсация на оздоровление ЧАЭС, ПОР;
- ежегодная компенсация реабилитированным лицам на проезд;
- ежемесячные выплаты участникам разминирования области;

- ежемесячные выплаты Почетным гражданам района и области;
- ежемесячные выплаты доплат к государственным пенсиям муниципальным служащим и госслужащим;
- единовременное пособие на погребение.
- организация и осуществление деятельности по опеке и попечительству в отношении совершеннолетних лиц, нуждающихся в опеке и попечительстве;
- рассмотрение обращений граждан и принятие по ним необходимых мер в пределах компетенции;
- решение вопросов содержания совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными или ограниченных в дееспособности, ухода за ними, а также лечение и оздоровления.
- осуществление приема документов для назначения и выплаты субсидий по связи ветеранам боевых действий;
- назначение и осуществление выплат согласно постановлению правительства Белгородской области от 24.12.2007 г. №306-пп «О порядке осуществления выплаты ежемесячных пособий отдельным категориям граждан»;
- установление факта малообеспеченности и выдача справок студентам учебных заведений.
- предоставление льгот и гарантий гражданам:
  - а) подвергшимся необоснованным репрессиям и впоследствии реабилитированным;
  - б) пострадавшим от политических репрессий;
  - в) бывшим несовершеннолетними узниками фашизма;
  - г) Героям Социалистического труда.
- оформление и выдача документов на льготы всем вышеперечисленным категориям граждан;
- оформление и выдача документов на льготы «Труженикам тыла»;



- оформление и выдача удостоверений «Инвалид ВОВ», «Удостоверение инвалида о праве на льготы», «Ветеран ВОВ», «Удостоверение» для родителей и жен погибших военнослужащих;

- ведение учета получателей бесплатного транспорта и транспорта за наличный расчет инвалидам общего заболевания, репрессированным гражданам и ликвидаторам последствий ЧАЭС;

- прием и назначение документов для компенсации автострахования инвалидам ВОВ и проеду к месту лечения больных туберкулезом;

- оформление документов на назначение и выплату ежемесячной денежной выплаты:

- а) ветеранам труда;

- б) труженикам тыла

- в) пострадавшим от политических репрессий;

- г) реабилитированным лицам;

- д) почетным донорам;

- консультирование о порядке назначения и выплаты всех компенсаций названным гражданам, производимых в отделе.

- организация работы по эксплуатации программных средств;

- обеспечение сохранности баз данных и защита от несанкционированного доступа к сведениям о гражданах;

- обеспечение сохранности и работоспособности программного и информационного обеспечения [19].

**Отдел опеки и попечительства над несовершеннолетними, материнства и детства занимается:**

- выявление, учет и устройство детей, оставшихся без попечения родителей;

- защита прав и законных интересов несовершеннолетних, находящихся под опекой (попечительством), усыновленных (удочеренных);

- оказание помощи опекунам (попечителям) в воспитании, обучении, организации отдыха и трудоустройства подопечных;
- участие в спорах, связанных с воспитанием детей, определением порядка общения и места жительства несовершеннолетних;
- обеспечение жильем лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- защита жилищных прав несовершеннолетних.

#### **Отдел по начислению пособий и компенсаций, материнству и детству**

- ведение приема граждан для постановки на учет льготников, выдачи учетных карточек многодетных семей и семей с детьми-инвалидами до 18 лет;
- осуществление социального патронажа семей, находящихся в социально-опасном положении;
- выдача справок о мало обеспеченности семьи на получение социальной стипендии как семьям с несовершеннолетними студентам и в других случаях;
- организация оздоровления детей в детских оздоровительных учреждениях, и детей-инвалидов до 18 лет в местных санаториях. Прием документов от населения, установления факта мало обеспеченности семьи, сопровождение группы детей к месту отдыха и обратно;
- организация выдачи гуманитарной помощи семьям с детьми;
- обследование малоимущих семей с несовершеннолетними детьми для оказания материальной помощи.

прием заявлений для назначения и выплаты следующих видов пособий:

- единовременное пособие по случаю рождения;
- ежемесячное пособие на ребенка до 16 лет;
- ежемесячное пособие на ребенка одиноким матерям;
- ежемесячное пособие на детей многодетных семей;
- ежемесячное пособие на детей инвалидов;
- ежемесячное пособие детям разыскиваемых родителей;
- ежемесячное пособие на детей военнослужащих, проходящих службу в Российской Армии;

- единовременное пособие беременной жене военнослужащего;
- субсидия связь многодетным семьям.
- прием заявлений для назначения ежемесячной выплаты при рождении (усыновлении) первого ребенка;
- прием заявлений для назначения и выплаты пособий гражданам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком до 1,5 лет;
- прием заявления, назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 3-х лет в случае ликвидации предприятия;
- прием заявления, назначение и выплата ежемесячного пособия до 3-х лет на третьего и последующих детей;
- ведение разъяснительных работ по выплате пособий и компенсаций материнству и детству [20].

#### **Отдел по назначению ежемесячной денежной компенсации и субсидий на оплату ЖКУ**

- начисление ежемесячной денежной компенсации и субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
- информационный обмен отдела по назначению ежемесячной денежной компенсации и субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг[20].

**Вспомогательный персонал** – категория рабочих, чья деятельность не является ключевой для предприятия. К ним относятся:

- работники, выезжающие для надомного обслуживания пожилых людей;
- осуществляют непосредственную работу по предоставлению социальных услуг;

**Централизованная бухгалтерия** – финансовая сторона деятельности учреждений социального обслуживания: движение материальных средств, начисления пособий клиентам учреждений социальной помощи и заработной платы сотрудникам.

Преддипломная практика проходила в подразделении МБУСОССЗН «КЦСОН» Яковлевского района, деятельность которого направлена на оказание

помощи семьям, детям и отдельным категориям граждан, попавшим в трудную жизненную ситуацию, способствуя улучшению социального положения. Это подразделение определяет порядок предоставления услуг и ведет документацию относительно предоставления какой-либо социальной услуги, это касается как материальных выплат, так и социального обслуживания на дому. Этот отдел централизует документооборот управления социальной защиты и является ответственным за сохранность всех документов [21].

В Яковлевском городском округе организованы два учреждения стационарного обслуживания: «Геронтологический центр» и «Психоневрологический интернат» для обслуживания нуждающихся граждан всех возрастов. Ниже представлена статистика по количеству обслуживаемых граждан Яковлевского городского округа.

Таблица 2.

Количество обслуживаемых граждан УСЗН по Яковлевскому городскому округу

Вид учреждения	Предоставляемая услуга	Количество человек
Обслуживание на дому	Опека недееспособных физических лиц	72
	Надомное обслуживание пожилых людей	347
Стационарное обслуживание	«Геронтологический центр»	30
	Психоневрологический интернат	90
Нестационарное обслуживание	Опека несовершеннолетних	40 детей
		22 приемные семьи

Как видно из таблицы, в Яковлевском городском округе представлены не все категории граждан, которым оказываются социальные услуги. В рассматриваемом регионе нет таких учреждений, как различные диспансеры, дом-интернат, детский дом-малютки, т.е в случае необходимости граждане транспортируется в другие регионы, где есть учреждения необходимой направленности.

## 2.2. Проблемы социальной помощи и социального обслуживания населения в России и предложения по совершенствованию

Социальная политика России продолжает меняться и совершенствоваться, но на сегодняшний день можно выделить множество проблем. Главная – это огромная разница между слоями населения. В России

практически отсутствует средний класс. Очень велико количество людей, живущих за чертой бедности и так же велико количество богатого населения. Но этот факт имеет лишь косвенное отношение к системе социального обслуживания населения. Наиболее прямо на качество предоставления социальных услуг влияет отсутствие интереса молодых людей работать в системе социальной защиты, прежде всего из-за низкой оплаты труда, устаревшей материально-технической базы и изношенных зданий, которые часто находятся в аварийном состоянии. Эти факты формируют негативное отношение молодежи к трудоустройству в сфере социального обслуживания и, как следствие, снижается общий уровень квалификации кадров, не приходит «достойная замена» работающим кадрам. Причина данной проблемы это отсутствие должного финансирования учреждений со стороны государства, отсутствие системы повышения квалификации специалистов и обслуживающего персонала.

Для улучшения социального положения проживающих в стационарных учреждениях граждан необходима реконструкция зданий, строительство новых зданий, оборудование различных площадок для отдыха и досуга и организации необходимой физической нагрузки.

Одной из самых острых проблем является отношение вспомогательного персонала к клиентам учреждения социального обслуживания. Во избежание прецедентов плохого отношения персонала к пожилым людям, инвалидам необходима специализированная система подбора работников. Главным критерием отбора должны является высокий уровень эмпатии и сострадания. Этот аспект касается непосредственно качеств персонала, а оплата также должна быть соответствующей, так как такой вид деятельности связан с большой эмоциональной нагрузкой.

Очевидной проблемой является так же отсутствие доступной информации о социальной помощи в частности пожилым людям. Было бы целесообразно иметь единый банк данных об общественных организациях, которые работают с людьми старшего возраста. Важна системность и доступность такой

информации, которая может позволить организациям предлагать новые идеи, демонстрировать положительный опыт.

Важно повышать уровень интереса среди молодежи к вопросам социальной политики, воспитывать уважение и сострадание к людям старшего возраста, привлекать волонтеров к работе с пожилыми людьми или обслуживанию пожилых людей на дому.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Общество пришло к осознанию того, что социальная политика выше экономических целей. Улучшение качества жизни требует нового качества социального обслуживания и особенно социальной помощи нуждающимся гражданам. Государственная система не вправе не соответствовать требованиям граждан в вопросах социального обеспечения, как работающего населения, так и незащищенных социальных слоев.

В процессе написания дипломной работы были выполнены следующие поставленные задачи:

- рассмотрена сущность, цели и задачи социальной помощи и социального обслуживания населения в Российской Федерации;
- рассмотрены особенности система и современной модели социальной помощи и социального обслуживания населения в Российской Федерации в сравнении с некоторыми западными, восточными и арабскими странами;
- были рассмотрены виды учреждений социальной помощи и социального обслуживания населения Российской Федерации, а так же даны сводные сведения по учреждениям социальной помощи Яковлевского городского округа и количеству граждан, получающих социальные услуги в этом регионе.
- были выделены проблемы сферы социальной помощи и социального обслуживания населения в России и предложены пути совершенствования социального обслуживания граждан.

В результате освещения поставленных задач, была достигнута цель нашей работы, а именно, обзор системы социального обслуживания граждан в Российской Федерации и разработка предложений по совершенствованию государственно-общественных отношений в сфере социальной помощи и социального обслуживания населения. Работа выполнена по результату прохождения преддипломной практики в учреждении социального обслуживания, накопления опыта работы в данной сфере и формирования



авторского взгляда на действующую модель социальной помощи и социального обслуживания населения на примере Яковлевского городского округа по сравнению с действующими системами других стран, в частности США, Арабских Эмиратов, Китая, Туркменистана, Германии.

В последней части дипломной работы были обсуждены актуальные проблемы действующей системы и предложены некоторые пути совершенствования.

Развитие направлений социальной политики должно являться основополагающим вектором государственного развития. Следуя нормам Конституции, государство должно проводить политику защиты прав и интересов населения, создавать равные условия и возможности для развития личности всех категорий населения, особенно инвалидов, не имеющих физической возможности для реализации своих моральных амбиций. Цель государства это проведение активной социальной политики, которая основана на принципах социальной справедливости и социального обеспечения. Представители государственной власти всегда должна помнить, что каждый человек является наивысшей ценностью государства и общества.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) // «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009.
2. Федеральный закон от 22 августа 2004 г. N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
3. Федеральный закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации по вопросам охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 25.11.2013 N 317-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон «О федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»; стационарные учреждения, создаваемые для круглосуточного получения стационарных услуг на определенный срок: социальные приюты для несовершеннолетних»
5. ГОСТ Р 52495-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Термины и определения" (утв. Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 532-ст) (ред. от 17.10.2013(ГОСТ Р 52495)
6. Положение об Управлении социальной защиты населения администрации Яковлевского городского округа, утверждено решением Совета депутатов Яковлевского городского округа от 20 декабря 2018 г.

7. Воробьева Э. Л. Социальное развитие сферы социального обслуживания: опыт регионального исследования: Автореф. дис. ... д-ра социол. наук. Саранск, 2016. С. 18–19.
8. Гусов К.Н. Право социального обеспечения России: практикум. Учебное пособие М.: Проспект, 2018. С. 32.
9. Ерусланова Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: учебное пособие для вузов по направлению подготовки «Социальная работа»- 5-е изд., -М.: Дашков, 2016. С. 28
10. Е.М. Ляшедько, В. А Михайлова Социальная политика, социальная защита, социальная работа: библиографический научно-вспомогательный аннотированный указатель -Спб.: Изд-во СЗАГС, 2009.С. 47.
11. Мачульская Е.Е. Право социального обеспечения. - М.: Издательство Юрайт, 2013. - С. 405.
12. Право социального обеспечения России. Сборник нормативных правовых актов / Сост. Э. Г. Тучкова и др. - М. : Проспект, 2015. С. 104-105
13. Ручкина Г.Ф., А.В. Барков, Т.И. Зворыкина, А.В. Буянова, М.В. Демченко, Я.К. Ключникова, Е.Л. Венгеровский. Социальное обслуживание населения в Российской Федерации: совершенствование правового регулирования, 2016, С. 91
14. Социальное обслуживание населения. Термины и определения, 2017, с. 25
15. Фирсов М.В. История социальной работы: учебное пособие для высшей школы // 3-е – М.: Академический Проект; Трикста, 2016, с.15.
16. Холостова Е.И. Социальная работа : учебное пособие / Е. И Холостова. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2018. С.376..
17. Холостова Е. И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: Монография / Е. И. Холостова, И. В. Малофеев. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016. — 368 с
18. Якушев А.В. Социальная защита и социальная работа. Конспект лекций. Учебное пособие. М.: А-Приор, 2010. С.36-37.
19. Официальный сайт УСЗН 2019
20. <http://www.pfrf.ru> – сайт Пенсионного фонда РФ.
21. <https://mfcgid.ru>сайт МФЦ